

**Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan,  
Kepercayaan, Fasilitas dan Harga Pada Rumah Sakit Bhakti Asih  
Brebes**

**HILMI PRIBADI**

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202566@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Jasa rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kegiatan pemasaran, tujuan utama dari diterapkannya pendekatan pemasaran jasa pada rumah sakit adalah untuk memuaskan pasiennya. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, fasilitas dan harga. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien. Populasi yang digunakan adalah pasien rawat inap RS. Bhakti Asih, Jl. Pangeran Diponegoro 125, Brebes yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, karena selalu fluktuatif. Sampel penelitian ini sebagian pasien rawat inap RS. Bhakti Asih sebanyak 100 pasien. Jenis datanya adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 2). Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 3). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. 4). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pasien

## **Improving Customer Satisfaction Through Service Quality, Trust, Facility and Price at Bhakti Asih Hospital Brebes**

**HILMI PRIBADI**

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &  
Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201202566@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Hospital services is one of the services sector and inseparable part of the management of marketing activities, the main purpose of the application of marketing approach services at the hospital is to satisfy their patients. These purpose can be realized if the service provided is more than what is expected by the patient. Satisfaction is the level of one`s feelings after comparing the performance (results) are perceived, compared with expectations. Many factors can affect patient satisfaction, such as service quality, trust, facility and price. The purpose of this study was to analyze the affect of service quality, trust, facility and price. The population used was an inpatient Bhakti Asih Hospital, Jl. Pangeran Diponegoro 125, Brebes whose number is not known for certain, because it is always fluctuating. The research sample is partly inpatient Bhakti Asih Hospital as 100 patients. The data type is the primary data. Methods of data collection using questionnaires and analysis techniques used multiple regression. The results show that: 1). Service quality has positive and significant affect on patient satisfaction. 2). Trust has positive and significant affect on patient satisfaction. 3). Facility has positive and significant affect on patient satisfaction. 4). Price has positive and significant affect on patient satisfaction.

**Keyword** : Service Quality, Trust, Facility, Price and Patient Satisfaction.